

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	11
1.1	Beschreibung der Forschungsarbeit	13
1.2	Das Untersuchungsfeld	17
1.3	Begriffsdefinitionen	23
2	Einordnung und Bedeutung von Kommunikation	37
2.1.	Kommunikation im Forschungsfeld	37
2.2	Die Bedeutung von Kommunikation	38
3	Stand der Forschung	45
3.1	Gesundheitskommunikation als Forschungsbereich	45
3.1.1	Empathie und Kommunikation der Therapeuten	50
3.1.2	Aufgabe und Funktion von Kommunikation	53
3.1.3	Ausbildung von Kommunikationskompetenzen	59
3.2	Qualität und Qualitätssicherung	66
3.2.1	Definition des Qualitätsbegriffs	67
3.2.2	Qualitätsdimensionen	71
3.2.3	Qualität durch evidenzbasierte Medizin und Therapie	79
3.2.4	Patientenbefragung: Instrument zur Qualitätssicherung	84
3.3	Patientenorientierung	93
3.3.1	Ethische Grundsätze	94
3.3.2	Patienten im Mittelpunkt	97
3.3.3	Die Rolle des Patienten	99
3.3.4	Der Patient als Kunde?	110
3.3.5	Patientenbedürfnisse und Behandlungserfolg	114
3.4	Das Konstrukt Patientenzufriedenheit	117
3.4.1	Konzepte von Zufriedenheit: Modelle und Theorien	118
3.4.2	Erwartungen und Patientenzufriedenheit	125
3.4.3	Untersuchungen von Patientenzufriedenheit	129
3.4.4	Ergebnisse von Zufriedenheitsuntersuchungen	132
3.4.5	Bewertung von Zufriedenheit oder von Erfahrungen?	136
3.5	Qualitätskriterien aus Patientensicht	142
3.5.1	Können Patienten Qualität beurteilen?	142

3.5.2	Kontextabhängige Patientenbedürfnisse	146
3.5.3	Die ‚Key Driver‘: Was Patienten wichtig ist	147
3.5.4	Patientenorientierte Forschung	152
4	Schlussfolgerungen aus der Forschung	155
4.1	Bestimmung der Untersuchungsmerkmale	159
5	Beschreibung des Messinstruments	161
5.1	Auswahl des Analyseverfahrens	161
5.2	Organisatorischer Ablauf der Befragung	163
5.3	Die Fragebogengestaltung	164
5.4.	Methoden und Auswertungsstrategien	164
5.5.	Analyse des Fragebogens	165
5.5.1	Validität	165
5.5.2	Regressionsanalyse	168
5.5.3	Reliabilität	168
6	Das Datenmaterial	171
6.1	Der Rücklauf	171
6.2	Die Berufsgruppen	172
6.3	Demografische Merkmale der Befragungsteilnehmer	172
6.4	Die Erkrankungen	174
6.5	Die Therapiedauer	176
7	Ergebnisse der Befragung	177
7.1	Patientenbedürfnisse	177
7.1.1	Partizipative Entscheidungsfindung	177
7.1.2	Unterstützung in der Therapie	181
7.1.3	Kompetenz der Therapeuten	185
7.1.4	Motivation und Arbeitsatmosphäre	188
7.1.5	Erwartungen an das Therapeutenverhalten	192
7.1.6	Patientenbeitrag für den Therapieerfolg	193
7.1.7	Therapieerfolg aus Patientensicht	196
7.1.8	Entscheidungsmöglichkeiten.....	197
7.2	Therapiebewertung	199
7.2.1	Bewertung der Therapieinhalte.....	199
7.2.2	Gesamtbewertung.....	207

7.3	Bivariate Zusammenhänge	209
7.3.1	Therapiebewertung und Entscheidungen	209
7.3.2	Therapiebewertung und Unterstützung	210
7.3.3	Therapiebewertung und Therapeutenkompetenz	211
7.3.4	Therapiebewertung und Motivation	212
7.3.5	Gesamtbewertung und Therapiekriterien	213
7.4.	Bivariate Zusammenhänge: Verständnis	219
7.5	Bivariate Zusammenhänge: Kompetenz	221
7.6	Bivariate Zusammenhänge: Therapieerfolg	223
7.7	Bivariate Zusammenhänge: Entscheidungen	226
7.8	Ergebnisse der multiplen Regression	227
7.8.1	Therapieerfolg	227
7.8.2	Therapiebewertung	230
7.8.3	Kompetenz	231
7.9	Geschlechtsspezifische Differenzierungen	233
7.10	Vergleich der Berufsgruppen	238
8	Diskussion der Ergebnisse	251
9	Schlussfolgerungen für die Ausbildung, Berufspraxis und Hochschullehre	265
10	Forschungsbedarf und Ausblick	267
11	Verzeichnis der Tabellen	271
12	Verzeichnis der Abbildungen	273
13	Literaturverzeichnis	277
14	Anhang	299